

Застосування ціннісного підходу при формуванні програми стабілізації комунальних підприємств з водопостачання та водовідведення

М.К. Сухонос, к.т.н., доц., І.А. Ачкасов, к.т.н., доц.,

А.Ю. Старостіна, аспірант

Харківська національна академія міського господарства

61002, Україна, м. Харків, вул. Революції, 12

Життєзабезпечення міста, у значній мірі, залежить від якості діяльності комунальних підприємств (КП) з водопостачання та водовідведення (ВП та ВВ). Якість процесу створення послуг цими підприємства впливає на різноманітні показники регіонального стану, а саме на екологічні, санітарні, епідеміологічні умови проживання населення, рівень якості життя, конкурентоспроможність та престиж регіону, відсоток сплати абонентами заборгованостей комунальним підприємствам, тощо.

Саме тому, на сьогоднішній день, у розрізі стабілізації діяльності КП з ВП та ВВ все більшої актуальності набувають питання покращення якості їх послуг.

Вирішенню цих завдань приділяли увагу багато спеціалістів, а саме Абрамов Н.Н., Кедров В.С., Орлов В.А., та ін.. Головна мета досліджень даних авторів полягає у технічному переоснащенні КП і як наслідок покращенні якості послуг, що вже не є актуальним підходом на даний момент. Так як, на сьогодні першочерговим фактором, від якого залежить ефективність діяльності КП, є рівень задоволеності споживачів якістю отриманих послуг.

Таким чином, мета дослідження полягає у розгляді доцільності застосування ціннісного підходу до формування програми стабілізації (ПС) КП з ВП та ВВ, місія якої полягає у доведенні усіх показників діяльності підприємства певного заданого рівня, що дозволить підвищити якість кінцевого продукту підприємства, і тим самим, задоволеність споживачів. Досягнення даної мети можливе лише за умови підходу, який базується на урахуванні усіх пріоритетних цінностей стейкхолдерів КП, серед яких і керівний апарат підприємства, тобто за умови застосування ціннісного підходу.

Згідно з Р2М в межах розробки та впровадження програми стабілізації комунального підприємства буде отримано чотири види цінностей, а саме:

1. Цінність матеріального активу;
2. Цінність інтелектуального активу;
3. Цінність стейкхолдерів;
4. Цінність інновацій.[1]

Деталізуємо пріоритетні цінності стейкхолдерів.

У самому широкому розумінні під стейкхолдерами розуміють групу зацікавлених сторін у результатах діяльності підприємства. Виділять дві категорії стейкхолдерів: першого рівня - персонал, споживачі, постачальники, тощо, та другого рівня – влада, інші підприємства, ЗМІ, тощо. Для КП з ВП та ВВ головним стейкхолдером виступають його існуючі та потенційні абоненти.

Перелік стейкхолдерів КП з ВП та ВВ та опис їх пріоритетних цінностей представлені у таблиці 1.

Таблиця 1

Перелік стейкхолдерів КП з ВП та ВВ та опис їх пріоритетних цінностей

з	управління	пОпис	Опис пріоритетної цінності
Перший рівень			
		Існуючі абоненти;	Високоякісне задоволення першочергових потреб абонентів
		Інвестори;	Підвищення ефективності діяльності підприємства та його інвестиційної привабливості.
		Постачальники;	Налагодження відносин симбіотичного характеру та на довгостроковий період.
		Персонал КП;	Підвищення ступеня задоволеності місцем роботи, покращення рівня мотивованості персоналу.
		Керівний апарат КП;	Підвищення стабільності підприємства, інвестиційної привабливості, конкурентоспроможності та зниження величини дебіторської заборгованості.
Другий рівень			
		ВУЗи;	Налагодження процесу надання місць проходження практик для студентів, покращення стану методологічної бази, отримання можливості підвищити кваліфікацію існуючого персоналу та набору молодих спеціалістів
		Управлінський апарат регіону;	Створення платформи для взаємовигідних відносин
		Регіон в цілому;	Покращення екологічного, санітарного та епідеміологічного стану, розвиток потенціалу регіону. Підвищення престижності регіону. Ріст рівня конкурентоспроможності регіону
		Потенційні абоненти.	Підвищення ступеня інформованості відносно можливості стати абонентом комунального підприємства

В подальшому отримані дані відносно пріоритетних цінностей стейкхолдерів необхідно трансформувати у проектні цілі, потім у проекти їх досягнення, проаналізувати, та за результатами аналізу включити частину проектів до програми стабілізації.

Головним із результатів впровадження програми стабілізації сформованої на базі ціннісного підходу для комунального підприємства є отримання пріоритетних цінностей усіх зацікавлених сторін.

Таким чином, доцільність застосування ціннісного підходу полягає у високій результативності ПС, спрощенні процесу вибору сукупності проектів до ПС, можливості урахування усіх вимог стейкхолдерів при формуванні ПС, та, як наслідок, задоволенні споживачів якістю послуг у повному обсязі, та підвищенні ефективності діяльності КП в цілому.

Література:

1. Руководство по управлению инновационными проектами и программами : т. 1, версия 1.2/ пер. на рус. язык под ред. С. Д. Бушуева. – К.: «Наук. Світ», 2009.- 173 с.